nuovo parlamento, nuova commissione: *quali scenari per i servizi in europa? feni prova a rispondere*

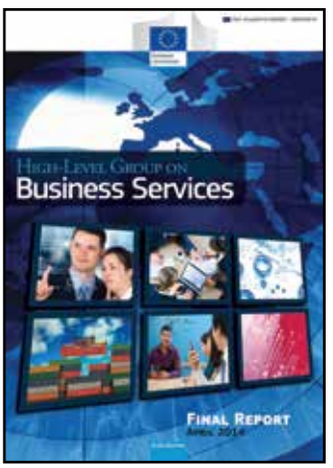
Si è svolta il 27 giugno, a Stoccolma, l'Assemblea Generale Feni. Al centro della riflessione i nuovi scenari aperti dal rinnovamento di Parlamento e Commissione europea per il settore dei servizi. All'Europa occorre una ripresa industriale, impensabile senza il supporto di un settore dei servizi forte e competitivo.

di Simone Finotti

Come ogni anno, l'appuntamento con l'Assemblea Generale e il Congresso FENI (Federazione europea delle imprese di pulizia) rappresenta un momento molto atteso per tutto il settore. Stavolta, poi, il congresso, che si è svolto a Stoccolma presso la sede della Confederazione delle imprese svedesi lo scorso venerdì 27 giugno, ha assunto un sapore particolare alla luce dei rinnovati Parlamento e Commissione europea, in carica fino al 2019. Uno scenario che apre nuove opportunità per un settore altamente strategico come quello delle imprese di servizi; ma anche un'opportunità da non mancare per chiunque miri alla crescita e alla professionalizzazione del settore stesso. Proprio il titolo del Congresso: "Parlamento e commissione europea rinnovati: quali implicazioni per i servizi alle imprese?", è stato il filo conduttore di una serie di riflessioni che hanno preso avvio dagli interventi di **Ulf Lindberg,** direttore degli affari pubblici di Almega, Federazione svedese dei servizi, e del presidente Feni, lo svedese **Bengt Jödahl.**

Una visione olistica e sistemica

Cuore del dibattito è stata la riflessione di alcuni membri del Gruppo di Alto Livello sui servizi alle imprese della Commissione, iniziata alle 11.30 e prolungatasi fino alle 13.00. Il Gruppo di Alto livello, come è noto, aveva pubblicato in aprile la relazione finale che aveva individuato proprio nei servizi una leva importante per la ripresa industriale europea. A inaugurare gli interventi è stato **Francisco Caballero-Sanz**, capo unità 4, sulle Politiche di competitività industriale per la crescita, della Direzione generale Imprese e industria della Commissione Europea. Molto affascinante il punto di partenza : "L'Europa – ha detto- ha bisogno di una rinascita industriale, di una forte industria. L'industria, infatti, è la più formidabile fonte di innovazione tecnologica, ed è il più potente driver di produttività, oltre a contare per l'80% dell'export europeo, e ad essere perciò una componente irrinunciabile della nostra economia. La domanda è : come questa rinascita può arrivare dal business dei servizi ?". Meno facile la risposta: "Il settore dei servizi ha per l'industria un valore strategico, è molto importante. Ma l'importanza di tale interazione non deve necessariamente essere misurata in termini di flussi monetari". Non necessariamente il servizio che rende di più è quello su cui si è investito più denaro, insomma, ma quello che riesce a sviluppare la qualità e la competitività dell'industria. C'è da dire che quando le performance dei servizi sono deludenti, anche l'attività industriale ne risente in negativo: subisce stagnazioni e rallentamenti. Bisogna quindi aumentare le performance dei servizi, facendo leva ad esempio sulla tecnologia, sulle nuove politiche di public procurement, sull'internazionalizzazione, sulla formazione della forza lavoro, sulla strategia Europa 2020 (in cui, pure, il settore dei servizi alle industrie non compare esplicitamente)… Soddisfatto il direttore generale di Feni, **Andreas Lill**: "Senza dubbio siamo di fronte a un'importante occasione. Sta a noi sfruttarla e farci sentire, trovando i giusti interlocutori e intraprendendo un percorso insieme alla nuova Commissione, non appena si insedierà. Il Gruppo di Alto livello, suddiviso in 5 gruppi di lavoro (nel dettaglio: Innovazione, Skills, Internazionalizzazione, Mercato interno, Strumenti), in cui la Feni era molto ben rappresentata, si prefigge di fungere da ponte fra il settore dei servizi e le istituzioni. La relazione finale, pubblicata in aprile, ha stilato un documento contenente importanti indicazioni strategiche rivolte alla nuova Commissione, con le date precise entro le quali realizzare gli obiettivi (vedi box). La presenza a Stoccolma di Caballero-Sanz, della direzione generale Imprese e industria della Commissione, ci fa molto piacere perché è un segno di sensibilità e attenzione ai nostri problemi". Uno dei quali, va ricordato, è stato fino ad oggi la difficoltà di trovare interlocutori: "Da tempo chiediamo di avere un solo interlocutore in seno alla Commissione, mentre adesso abbiamo due Direzioni generali che si occupano di servizi, con competenze non sempre ben distinte. Oltre a Impresa e Industria, infatti, c'è la Direzione generale Mercato interno e servizi. Crediamo sia giunto il momento di fare più chiarezza anche in questo senso".



"Da prodotti a soluzioni"

Ma seguiamo di nuovo il ragionamento di Caballero-Sanz, che ha ripercorso i cambiamenti in atto nel mercato europeo e oltre. "I modelli di business stanno cambiando. Si va da un mondo di prodotti a uno di soluzioni. Da un mondo di transazioni a un mondo di relazioni, da un rapporto clienti-fornitori a un rapporto di partnership". In poche parole: la visione dei rapporti fra industria e servizi dev'essere vista in modo olistico, sistemico e non più a compartimenti stagni. In questa direzione devono andare gli sforzi e le politiche europee. Il tedesco **Stephan Schwarz**, membro del Gruppo di Alto Livello e direttore generale di GRG Facility Services, si è concentrato sulla visione strategica di Europa 2020, che punta a rilanciare l'economia dell'UE nel prossimo decennio attraverso un'economia intelligente, sostenibile e solidale, e sul grosso potenziale che il settore dei servizi ha per la crescita economica dell'Europa. Ha poi preso la parola l'inglese **Norman Rose,** vicepresidente del Gruppo di Alto Livello e presidente della Tavola Rotonda europea dei prestatori di servizi (European Business Services Round Table), che è partito dalla più semplice delle domande: "Che cos'è il business dei servizi?". Dopo aver brevemente definito i contorni del settore, ha specificato che il business dei servizi rappresenta il 12% del valore creato nella zona euro, e la sua crescita nel periodo 1999-2009 ha superato quella degli altri settori (2,38% contro una media dell'1,1%). Ciò vale anche per l'occupazione, che nello stesso periodo è cresciuta ben del 3,54% nei servizi, contro un misero 0.77 della media. Ciò significa che il settore dei servizi ha il potenziale per crescere e per far crescere l'industria. "Due membri dell'High Level Group, Schwarz e Rose, che la Feni conosce molto bene", commenta **Lill**. Oltre a loro, **Christine Sudhop**, vicedirettore della federazione tedesca, era membro del gruppo di lavoro Innovazione, e io di quello Mercato interno. Siamo fermamente convinti che si debba affrontare con urgenza la questione delle relazioni fra industria e servizi, perché sono due facce della stessa medaglia. Senza buoni servizi non c'è sviluppo industriale, e senza sviluppo dell'industria non c'è crescita dei servizi".

La vision

Crescere si può, a patto che, e qui si innesta la visione strategica del Gruppo di Alto Livello, il settore dei servizi sappia adeguarsi all'innovazione tecnologica, modernizzarsi e venire incontro alle esigenze delle imprese. L'Europa può, in effetti, ottenere quella rinascita industriale di cui necessita, e può farlo anche attraverso i servizi, che possono diventare un settore-chiave per costruire un'Europa più competitiva e sostenibile. Altre considerazioni di Rose si riferivano al mercato interno: "E' evidente che il mercato interno vada rafforzato, incoraggiando le best practices e anche rimuovendo le barriere di carattere burocratico e normativo che ostacolano lo sviluppo del mercato. Quanto al fatto che il settore dei servizi non compaia in modo esplicito all'interno dei punti-cardine della strategia Europa 2020 (che prevede obiettivi – in materia di occupazione, innovazione, istruzione, integrazione sociale e clima/energia – da raggiungere appunto entro il 2020 attraverso una serie di obiettivi nazionali che ogni stato si dovrà porre), **Rose** ha commentato : "Il business dei servizi dovrà rappresentare un elemento centrale della revisione 2015 della strategia Europa 2020. La Commissione, inoltre, dovrà considerare come supportare al meglio il settore dentro e fuori dall'Europa, visto che solo una piccola parte dei servizi prodotti in Europa ha una dimensione transfrontaliera".

Le nuove regole UE sul public procurement

Dopo il dibattito e il pranzo, molto interessante, per le imprese, è stato il primo intervento del pomeriggio, a cura di **Birgitta Laurent**, specialista di mercati pubblici della Confederazione delle imprese svedesi: "Le nuove regole UE sui mercati pubblici; il futuro dei contratti pubblici di servizi". Un ragionamento che non poteva certo mancare, visto che in gennaio sono state approvate le nuove Direttive europee sugli appalti pubblici, che entro due anni dovranno essere recepite dagli stati membri. "La nuova legislazione entrerà in vigore in tutti i paesi dell'UE al massimo entro il 18 aprile 2016, e prima rimarrà in vigore quella vecchia. Tra gli obiettivi della riforma c'è la semplificazione e la flessibilizzazione delle procedure, l'uso strategico dell'approvvigionamento pubblico in risposta alle nuove sfide del mercato, un migliore accesso al mercato delle gare pubbliche per le Piccole e medie imprese, e la facilitazione degli affari cross-board, e infine la governance e la professionalizzazione del procurement. Tra gli aspetti che sembrano più convincenti, la chiarezza nel definire i principi fondamentali e l'accento posto sulla competitività. Inoltre vengono incoraggiate le consultazioni preliminari di mercato, vengono incentivate misure favorevoli alle Pmi e stimolata l'innovazione. Molto positivo il fatto che vengano regolamentati i contratti di concessione". Permane però una certa preoccupazione per i contratti truccati, che potrebbero trovare terreno fertile nei requisiti ambientali e sociali premianti. L'assemblea si è chiusa con delle presentazioni e una tavola rotonda dedicata al futuro del-

le imprese di servizi nei paesi nordici: hanno partecipato: per la Norvegia **Anne Jensen**, vice presidente di NHO Service, Federazione norvegese del settore dei servizi; per la Finlandia **Jussi Ylinen,** direttore dell'impresa SOL Palvelut Oy Facility Services; per la Danimarca **Niels Grøn Fabech**, direttore della Confederazione danese dell'industria, SBA; per la Svezia **Marcus Lindström**, direttore di Almega, Federazione svedese del settore dei servizi.

I problemi del mercato scandinavo, tra lavoro sommerso e massimo ribasso (anche lassù)

Un mercato, quello nordico, che anche se appare ad anni luce di distanza ha in realtà molti punti in comune con il nostro. Anche lì, ad esempio, il mercato si dirige verso il prezzo più basso, come ha sottolineato **Anne Jensen**, che ha detto: "Nonostante la Norvegia (che, pensate, ha una disoccupazione al 3,3%, oltre 10 punti percentuali meno di quella italiana, beati loro) non sia membro dell'Unione Europea, fa parte a tutti gli effetti del Mercato interno dell'UE, essendo membro dell'European Economic Area". Un altro problema è, anche lì, quello delle regole: "Gli ultimi 25 anni li abbiamo spesi lavorando alla questione delle regole del settore del cleaning, anche perché gran parte del comparto è ancora troppo sommersa". L'emersione, dunque, un'altra cosa di cui si parla molto anche in Italia. E' normale, quindi, che le associazioni lavorino a questo. La soluzione pensata in Norvegia (dove il settore del cleaning impiega circa 33.000 persone) è di dotare ogni operatore di una sua ID card, una tessera identificativa: ne sono già state fatte circa 24.000, e serviranno almeno un duplice scopo: rafforzare negli operatori l'orgoglio e lo spirito di appartenenza a un comparto e fare chiarezza in un settore ancora in ombra. Parli di ombre e, come è naturale, viene in mente il lavoro nero. Anche nel "profondo nord" il lavoro sommerso è un grave problema, come ha sottolineato **Jussi Ylinen** per la Finlandia, dove vige l'equazione mercato nero=futuro nero. Anche qui si parla di azioni obbligatorie contro il lavoro sommerso, e anche qui al centro del progetto c'è una Identity card: una decisione presa nel 2012 e messa in atto alcuni mesi fa, insieme a un preciso codice etico per il settore. Veniamo in Svezia, la nazione ospitante, dove (anche lì) c'è il problema della pulizia delle scuole. Tanto che, ha detto **Marcus Lindström**, Almenga ha addirittura pensato a una campagna consistente nell'inviare a 260 politici locali delle candele maleodoranti per rappresentare in modo indelebile l'aria che si respira nelle toilettes delle scuole. La scarsa qualità del pulito dipende, stando ad Almega, dalla corsa al massimo ribasso: "Sono state esaminate 1225 gare pubbliche, e il 96% sono risultate assegnate col criterio del prezzo più basso –ha detto Lindström. Un confronto della pulizia delle toilettes tra scuole, uffici, stazioni petrolifere in relazione al numero di utilizzatori, ha mostrato che le scuole dovrebbero essere pulite due o anche tre volte al giorno. E come si fa se si punta al ribasso?". Insomma, al di là della retorica viene proprio da pensare che, su certi temi, tutto il mondo è un po' paese. Ha concluso la giornata il presidente Feni **Jodahl**.

Le raccomandazioni dell'High Level Group sui servizi alla nuova Commissione

La relazione finale dl Gruppo di Alto Livello sui servizi contiene importanti indicazioni strategiche fornite alla nuova Commissione europea , declinate in 7 punti con altrettanti tempi di realizzazione. Vediamoli in sintesi:

- **Strategia Europa 2020 : il settore dei servizi dovrà assumere un'importanza centrale nella revisione 2015 della strategia per l'Europa del prossimo decennio.**
- **Cogliere le opportunità internazionali: a tale proposito la Commissione dovrebbe supportare le aziende nell'approfittare delle opportunità di un mercato globalizzato (entro il 2015).**
- **Completare il Mercato interno dei servizi: a tale scopo è necessario ottimizzare e razionalizzare il quadro normativo e creare condizioni omogenee per il settore, in particolare per creare veri portali universali di business, creando le condizioni, per le imprese, di operare o creare business temporanei in un dato mercato europeo (tra il 2015 e il 2018).**
- **Concentrarsi sugli acquisti pubblici: il public procurement dev'essere rinnovato in tutti gli stati membri, con attenzione agli impatti, ai costi lungo il ciclo di vita, all'innovazione, alla qualità e alla sostenibilità più che al massimo ribasso (2018-2020).**
- **Creazione di infrastrutture tecnologiche per il futuro settore dei servizi, che faciliti la circolazione delle informazioni grazie anche al web 4.0, creando i presupposti per la quarta rivoluzione industriale (da oggi al 2020, ma entro il 2018 la Commissione dovrà impegnarsi a promuovere l'utilizzo degli open data).**
- **Sviluppo delle competenze e formazione degli operatori: particolare attenzione si dovrà porre alla formazione degli operatori del settore, a partire dai percorsi scolastici (entro il 2018).**
- **Prossimi interventi e implementazione: è importante che la Commissione stabilisca fin da subito strette partnership con gruppi industriali, piccola e media impresa, sindacato, ricerca accademica, singoli Stati membri. Il Gruppo di Alto Livello, infatti, comprende che la Commissione non può essere lasciata sola nel perseguimento di tutti questi importanti obiettivi.**

La frammentazione, nel settore dei servizi, è una criticità che affligge sia la Commissione sia l'industria. La commissione dovrebbe trovare i meccanismi per creare maggiore coerenza per il settore dei servizi. Questi meccanismi potrebbero includere l'organizzazione e la struttura della Commissione –a partire da una sola Direzione Generale per il settore e la rappresentanza industriale, la creazione di una partnership europea inclusiva per il settore dei servizi, che copra l'intero ventaglio delle organizzazioni attive nella fornitura dei servizi alle imprese (entro il 2015).